



Salt River Project optimiza los procesos de trabajo de RR. HH. y Finanzas y potencia la autogestión

compartir



Productos implementados:

Análisis de flujos de trabajo
Automatización de flujos de trabajo
Guías dentro de la aplicación

Flujos de trabajo

Evaluaciones de desempeño y establecimiento de metas
Reporte de puntualidad y asistencia
Reporte de gastos

Casos prácticos

Gestión del cambio
Incorporación y productividad de empleados

Industria

Energía y servicios públicos



85 % más rapidez en la creación de contenidos de capacitación



Soporte para **5500 empleados** en sistemas de RR. HH. y Finanzas



Asistencia en **tiempo real** para tareas complejas



Cambios sin interrupciones y sin necesidad de reentrenamiento

Resumen ejecutivo

Salt River Project (SRP) es una empresa pública sin fines de lucro, impulsada por la comunidad, y la mayor proveedora de energía eléctrica en el área metropolitana de Phoenix, con alrededor de **un millón y 100 mil clientes**. También abastece de agua a unos dos millones **550 mil residentes de la región**. Como parte de una iniciativa de modernización tecnológica, la organización implementó SAP SuccessFactors, SAP Concur y Workforce Software para respaldar flujos de trabajo críticos en RR. HH., nómina y finanzas.

Para ayudar a los empleados a navegar estos sistemas con confianza, especialmente en tareas poco frecuentes y complejas, SRP implementó WalkMe, una herramienta que ofrece orientación personalizada en tiempo real. **WalkMe** simplifica la incorporación de personal, acelera la culminación de procesos de autogestión y reduce la dependencia de los equipos de soporte. Además, permite comunicar actualizaciones de software y procesos de forma más ágil, fomentando una cultura de mejora continua.

Gracias a su amplia aceptación y la expansión de sus usos y aplicaciones, SRP sigue invirtiendo en WalkMe para enfocarse aún más en automatización, incorporación y experiencias personalizadas dentro de la herramienta que respondan a las necesidades cambiantes de su personal.



WalkMe es nuestro megáfono dentro de la aplicación. Nos permite enviar el mensaje correcto, a la persona indicada, en el momento justo; sin abrumar a nadie.

Kellee Zavala

Gerente Senior, SuccessFactors/WorkForce Software,
Salt River Project



Ofrecer autogestión sin obstáculos en los sistemas de RR. HH. y Finanzas

Como parte de una transformación más amplia, SRP implementó SuccessFactors, Concur y Workforce Software para respaldar las operaciones de RR. HH., reportes de puntualidad y gastos, nómina y finanzas para más de **5500 empleados**. Aunque estas plataformas brindaban una base sólida, SRP necesitaba garantizar que los empleados pudieran completar tareas de forma autónoma, especialmente aquellas poco frecuentes o desconocidas. Por ejemplo, algunos empleados interactúan con ciertos sistemas apenas una o dos veces al año, mientras que otros los usan casi a diario.

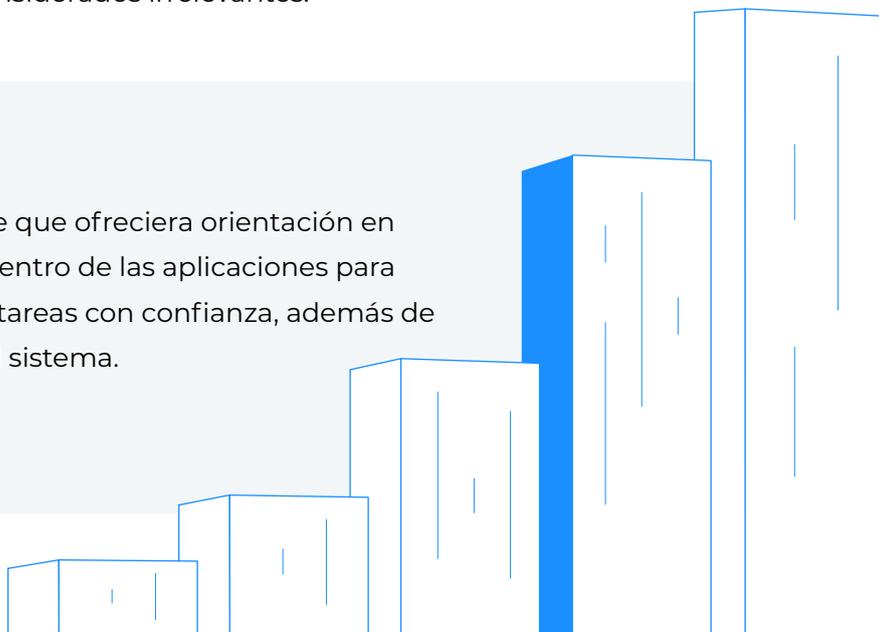


“Casi la mitad de nuestros empleados viajan muy poco y solo necesitan presentar un informe de gastos una o dos veces al año”, comentó Drake Winfrey, Analista Senior de ERP. **“Por otro lado, tenemos empleados contratados por hora – como los equipos de campo, electricistas y supervisores– que por motivos de trabajo viajan regularmente.”**



Con un rango tan amplio de usuarios, SRP identificó que un enfoque único de capacitación y comunicación no era efectivo. Los empleados que rara vez usaban los sistemas olvidaban cómo completar procesos, mientras que los usuarios frecuentes buscaban formas más ágiles y eficientes de realizar tareas. Además, SRP buscaba una forma más efectiva de comunicar actualizaciones urgentes dentro de las aplicaciones, evitando los correos masivos que solían ser ignorados o considerados irrelevantes.

SRP necesitaba una solución escalable que ofreciera orientación en tiempo real y comunicación dirigida dentro de las aplicaciones para ayudar a los usuarios a completar sus tareas con confianza, además de mantenerse al día con los cambios del sistema.



Guía integrada, automatización y comunicación dirigida en los sistemas clave

SRP implementó WalkMe en SuccessFactors, Concur y Workforce Software para ofrecer orientación intuitiva dentro del flujo de trabajo para tareas como evaluaciones de desempeño, registro de puntualidad y asistencia, actualización de formularios fiscales y reporte de gastos. Para procesos más complejos o esporádicos, como la incorporación de nuevos empleados o ajustes de nómina, WalkMe permite que los funcionarios los ejecuten con confianza, sin necesidad de consultar manuales o contactar a soporte.



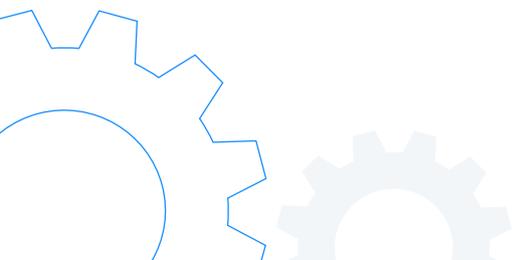
“Tanto gerentes como colaboradores necesitan ayuda para tareas frecuentes y ocasionales”, explicó Zavala. **“Con WalkMe, ofrecemos soporte de autogestión como nunca antes.”**

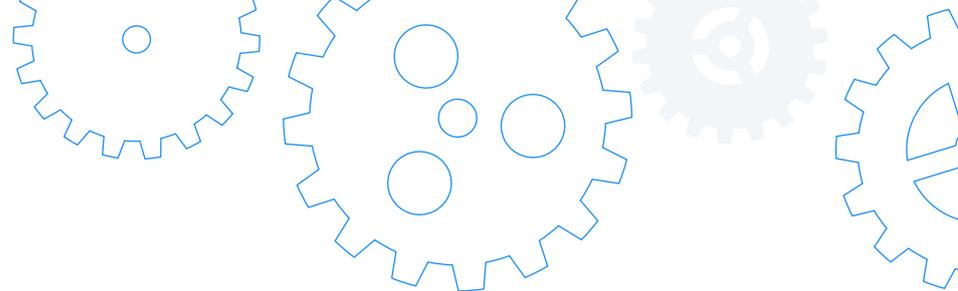


WalkMe le ofrece a SRP la flexibilidad de crear, probar y lanzar nuevas soluciones rápidamente -y retirarlas fácilmente cuando dejan de ser necesarias. Esta implementación acelerada garantiza que las actualizaciones cruciales lleguen a los usuarios justo cuando y donde lo necesitan. **“Evitamos que muchos gerentes llamaran a soporte simplemente con colocar una solución WalkMe en pantalla”,** dijo Zavala. **“No tuvimos que modificar el sistema; solo usamos un lanzador invisible de WalkMe”.**



“Poder comunicarnos con los usuarios en el momento justo, con mensajes dirigidos, es clave. No hay retrasos: solo el tiempo que nos lleva construir y publicar la solución”, agregó Lisa Day, Gerente Senior de Nómina y Cuentas por Pagar.





LA SOLUCIÓN

La automatización también juega un papel clave en simplificar los flujos de trabajo y fomentar la independencia del usuario. Por ejemplo, en Concur, WalkMe completa automáticamente los informes de kilometraje con datos correctos y alineados con las políticas internas.



“WalkMe selecciona automáticamente el tipo de gasto, completa los campos y guía al usuario a lo largo del proceso”, explicó Winfrey.
“Desde la perspectiva del usuario, simplemente funciona: menos clics, menos confusión”.



Además, SRP utiliza segmentación para personalizar la orientación según el rol, sistema o grupo de usuarios, algo muy importante en los flujos de trabajo de RR. HH. y Finanzas.



“Tenemos segmentación para gerentes, empleados por hora o asalariados, e incluso grupos de prueba en producción”, comentó Winfrey. **“WalkMe nos permite adaptar la experiencia por rol y validar silenciosamente los cambios antes de implementarlos en toda la organización”.**



Finalmente, los análisis de WalkMe ayudan a SRP a monitorear el uso y el rendimiento, identificando qué flujos necesitan mejoras o más soporte, fortaleciendo así su estrategia de adecuación digital continua.



Menos recapacitaciones, mayor eficiencia y mejor experiencia del empleado en procesos clave

WalkMe se ha convertido en un componente esencial de la estrategia de adecuación digital de SRP, proporcionando asistencia constante e intuitiva en sus sistemas de Finanzas y RR. HH. Al integrar la orientación en las aplicaciones, SRP garantiza que los empleados puedan completar tareas tanto rutinarias como esporádicas sin demoras ni necesidad de asistencia. Este enfoque ha transformado la forma en que SRP gestiona los cambios a gran escala.

“WalkMe facilita el cambio continuo al entregar mensajes específicos en el momento y lugar adecuados”, explicó Winfrey. “Esa capacidad de acompañar a los usuarios con navegación paso a paso y recursos adicionales ha marcado un antes y un después en nuestras actualizaciones de sistema”.

La rapidez de ejecución y el ahorro de tiempo son otras ventajas clave. **“Los contenidos tradicionales de capacitación, como sesiones formales o manuales detallados, nos llevaban más de 20 horas de trabajo”**, explicó Winfrey. **“Con WalkMe, logramos los mismos objetivos en un instante”**. Un ejemplo reciente es una solución implementada en Concur, que guía al usuario a través de un cambio de proceso, dentro de la propia aplicación. Lo que antes exigía días de preparación y asistencia práctica, ahora se crea, prueba y lanza en horas, acelerando la adopción y liberando recursos para tareas de mayor impacto.

Con esta estrategia escalable, SRP ofrece experiencias amigables a todos los empleados y planea seguir expandiendo el uso de WalkMe a nuevos flujos de trabajo, explorando más oportunidades de automatización y simplificación.

Sobre Salt River Project

Salt River Project (SRP) es una empresa pública sin fines de lucro, impulsada por la comunidad, y la mayor proveedora de energía eléctrica en el área metropolitana de Phoenix, con alrededor de un millón y **100 mil clientes.**



También abastece de agua a unos dos millones **550 mil residentes de la región,** entregando más de **944 millones de metros cúbicos de agua** al año

Gestionando una cuenca hidrográfica de aproximadamente **33.700 kilómetros cuadrados,** operando una infraestructura hídrica que incluye más de **210 kilómetros de canales principales,** fundamentales para el riego agrícola y el abastecimiento urbano.



compartir

